

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa data dan pembahasan dapat disimpulkan hasil penelitian ini, antara lain :

1. Penggunaan suatu sistem informasi *e-commerce* harus memperhatikan segala kualitas pelayanan dari sistem informasi *e-commerce* yang di sediakan oleh para penyedia sistem informasi.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan dan penggunaan fasilitas dunia maya yang diberikan oleh penyedia sistem informasi *e-commerce* mempunyai pengaruh terhadap end user *satisfaction of e-commerce system information*.
3. Hasil uji hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi *e-commerce* (*system quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap end user *satisfaction of e-commerce system information*.
4. Hasil uji hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi *e-commerce* (*information quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap end user *satisfaction of e-commerce system information*.

5. Hasil uji hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*reliability*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *end user satisfaction of e-commerce system information*. Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar penyedia sistem informasi *e-commerce* hanya memberikan janji kosong kepada para pengguna sistem informasi *e-commerce* dan para pengguna masih merasa tabu untuk mempercayai sebuah bisnis menggunakan jalur maya yang dirasa tidak aman dalam transaksi. hal ini dapat terjadi karena penyedia memang menepati janji dengan mengirimkan pesanan dengan tepat waktu, namun pesanan yang dikirimkan salah atau tidak sesuai dengan harapan, sehingga pengguna sistem informasi merasa lebih baik dikirim dengan waktu yang lebih lama dengan pesanan yang sesuai dengan harapan dari pada waktu yang cepat dengan pesanan yang tidak tepat.
6. Hasil uji hipotesis keempat dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *end user satisfaction of e-commerce system information*.
7. Hasil uji hipotesis kelima dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *end user satisfaction of e-commerce system information*. Hal ini dapat terjadi karena para pengguna sistem informasi tidak mengetahui secara langsung perilaku para penyedia sistem informasi *e-commerce* karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka langsung tetapi hanya mengandalkan suatu

sistem yang terintegrasi dengan jaringan luas internet dan hal tersebut memungkinkan terjadi segala tindak penipuan dan kriminalitas.

8. Hasil uji hipotesis keenam dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*empathy*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *end user satisfaction of e-commerce system information*.

5.2 **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang digunakan adalah :

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Perbanas yang sebagai *end user information system* yang pernah menggunakan sistem informasi *e-commerce*.
2. Penelitian ini hanya meneliti mengenai dimensi kualitas pelayanan dan penggunaan sistem informasi *e-commerce* yang diberikan oleh penyedia sistem informasi *e-commerce* yang mempunyai hubungan terhadap dimensi kepuasan para pengguna akhir dari sistem informasi.

5.3 **Saran**

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran penelitian antara lain :

1. Penyedia Sistem Informasi *E-Commerce*

Meskipun Penyedia suatu sistem informasi di dunia maya tidak melakukan kontak langsung dengan para pengguna sistem informasi, hendaknya penyedia sistem informasi memperhatikan segala kualitas pelayanan yang tercermin

dari empat dimensi dan kualitas dari sistemnya agar *user satisfaction of e-commerce system information* terpenuhi, sehingga para pengguna sistem informasi tidak merasa dirugikan dan sistem informasi *e-commerce* akan menjadi suatu pilihan utama bagi pengguna sistem informasi dalam memenuhi kebutuhannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang dapat meneliti alternatif skala pengukuran untuk kualitas pelayanan sistem informasi *e-commerce* yang dilakukan dengan menggunakan skala pembeda semantik, agar diperoleh hasil penelitian yang baik. Selain itu penelitian ke depan dilakukan dengan menambah jumlah sampel penelitian serta melakukan pendalaman lebih lanjut terhadap indikator kepuasan yang dipakai dalam penelitian ini. Alternatif yang lain peneliti juga dapat mengukur tingkat *end-user satisfaction* dengan sample yang berbeda dan lebih dapat mencerminkan suatu pengaruh penggunaan sistem informasi *e-commerce* seperti pengguna sistem informasi travel perjalanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ardura, Inma. 2008. "Factors Influencing the Evolution Of Electronic Commerce: An Empirical Analysis in A Developed market Econom". Open University of Catalonia, Chile. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Vol 3 / Issue 2 / August 2008 / 18-29
- Batagan, Lorena. 2010. "Consumer Right in Digital Economy: Case Study of Romanian E-Commerce Usage". Romania. *Journal of Theoretical and Research Economics*, Volume XVII (2010), No. 9(550), pp. 79-96
- Diptyana, Pepie dan Agnestasia, Stefy. 2010. "Studi atas kualitas jasa sistem informasi pada bisnis E-Voucher". STIE Perbanas Surabaya. Surabaya. *Journal NeO-Bis*, Volume 4, No. 2.
- Efferin, Sujoko, et al. 2004. *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Fang, Yu-Hui, et al. 2011. "Understanding customers satisfaction and repurchase Intentions An integration of IS success model, trust, and justice". Tamkang University, Taiwan. *International Research Journal of Finance and Economics*
- Gozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Guseva, Natalija. 2010. "Customers-Acceptable Variation Of E-Commerce Quality Characteristics". Vilnius University, Lithuania. *Journal of Business Management*.
- Ilias, Azleen. 2008. "The End-user Computing Satisfaction (EUCS) On Computerized Accounting System (CAS): How They Perceived?". Malaysia Sabah University, Malaysia. *Journal of Internet Banking and Commerce*.
- Iwaarden, Jos van and van der Wiele, Ton. 2002. "Applying SERVQUAL to Websites: an exploratory study". Erasmus University Rotterdam, Rotterdam. *International Journal of Quality & Reliability Management*

- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Penerbit Andi. Jogjakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. New Jersey Prentice-Hall Inc.
- Lucas, Henry C. 2002. *Strategies for Electronic Commerce and the internet*. Massachusetts Institute Of Technology. Massachusetts
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Molla, Alemayehu. 2001. "E-Commerce Systems Success: An Attempt To Extend And Respecify The Delone And Maclean Model Of IS Success". University of Cape Town & Faculty of Business and Economics. Cape Town. *Journal of Electronic Commerce Research*, Volume. 2, No. 4, 2001
- Parasuraman, A. 2002. "Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective". *International Journal Managing Service Quality*, Volume 12 pp 6-9
- Parasuraman, A. 2010. "Service productivity, quality and innovation Implications for service-design practice and research". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 2 No. 3, 2010 pp. 277-286.
- Parasuraman, A., et al. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*.
- Romney, Marshall B & Steinbart, Paul John. 2003. *Accounting Information System*. International Edition. Pearson Education. inc